



www.hp.com/go/vectrasupport

hp vectra vl800
desktop e
minitower

risoluzione
dei problemi



Avviso

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso.

Hewlett-Packard non rilascia garanzie di alcun tipo riguardo a questo materiale, comprese le garanzie implicite di commercializzazione e di idoneità a uno scopo particolare e non limitatamente ad esse. Hewlett-Packard non sarà ritenuta responsabile per eventuali errori qui contenuti o per danni accidentali o conseguenti alla fornitura, alle prestazioni o all'utilizzo di questo materiale.

Questo documento contiene informazioni riservate protette da copyright. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere fotocopiata, riprodotta o tradotta in un'altra lingua senza consenso scritto di Hewlett-Packard Company.

Adobe[®], Acrobat[®] e Acrobat[®] Reader[™] sono marchi registrati di Adobe Systems Incorporated.

Microsoft[®], MS[®], MS-DOS[®], Windows[®] e Windows NT[®] sono marchi registrati negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

Pentium[®] è un marchio di Intel Corporation.

HP France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
France

© 2001 Hewlett-Packard Company

Sommario

Il PC Workstation non si avvia oppure non lo fa correttamente. Vedere a pagina 7.

Per esempio, video oscurato, messaggi di errore durante l'avvio, emissione di codici acustici.



Il PC Workstation si avvia normalmente ma ci sono problemi di configurazione. Vedere a pagina 19.

Per esempio, hardware non rilevato, password dimenticata o problema software.



Risoluzione dei problemi del PC con HP DiagTools. Vedere a pagina 41.

E' possibile effettuare la diagnostica dei problemi hardware, testare singoli componenti hardware e verificare la configurazione.



Risoluzione dei problemi del PC con HP Instant Support.

*HP Instant Support è un servizio di assistenza su Web che rende le procedure automatiche e veloci. Visitare il sito www.hp.com/go/vectra-support e fare clic su **HP Instant Support** nel menu a sinistra.*



Recupero dei contenuti del disco rigido con il CD-ROM di recupero HP. Vedere a pagina 49.

E' possibile ripristinare i sistemi operativi, i driver, le utilità e i software precaricati.



Altre utili fonti di informazioni. Vedere a pagina 51.

Come scaricare gli ultimi driver, utilità e aggiornamenti del BIOS e la documentazione relativa al proprio PC.



Contatto con l'assistenza HP. Vedere a pagina 53.

Specifica quali informazioni reperire prima di contattare l'assistenza HP.

Introduzione

Il manuale è destinato a chi ha necessità di:

- Risolvere i problemi del PC
- Sapere come ottenere ulteriori informazioni e assistenza.

Per sapere come si prepara e si usa il PC, consultare la *Guida d'uso*, disponibile anche nel sito Web HP all'indirizzo:

www.hp.com/go/vectrasupport.

Importanti norme di sicurezza

Rimozione e riposizionamento del coperchio

ATTENZIONE

Per la propria sicurezza, non togliere mai il coperchio dal PC senza avere prima staccato il cavo di alimentazione e tutti i cavi di connessione alla rete di telecomunicazioni. Rimettere sempre il coperchio prima di riaccendere il PC .

Norme di sicurezza

ATTENZIONE

Se installata male, la batteria può esplodere. Per la propria incolumità, non tentare di ricaricare, smontare o bruciare la vecchia batteria. Sostituirla solo con una dello stesso tipo o di tipo equivalente consigliato dal costruttore. Anche se la batteria di questo PC è al litio e non contiene metalli pesanti, per la salvaguardia dell'ambiente non gettarla nei rifiuti domestici, ma riconsegnarla a chi l'ha fornita (negoziò, rivenditore di computer o HP) che potrà riciclarla o smaltirla nel modo più consono. La restituzione delle batterie è completamente gratuita.

Per chi ha il modem:

Non tentare di collegare questo prodotto alla linea telefonica durante un temporale. Non installare mai prese telefoniche in ambienti umidi a meno che la linea telefonica non sia stata scollegata sull'interfaccia di rete. Non toccare mai i fili o i terminali telefonici non isolati a meno che la linea telefonica non sia stata scollegata sull'interfaccia di rete. Usare la massima cautela nell'installare o modificare le linee telefoniche. Non usare il telefono (salvo i cordless) durante il temporale: il rischio è di rimanere fulminati.

Non usare il telefono per denunciare una fuga di gas nei pressi della fuga. Non toccare o togliere la scheda di comunicazione senza essersi prima scollegati dalla rete telefonica.

1

Il PC non si avvia correttamente

	Sintomo	Tipo di problema	
Caso 1	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC non mostra alcun segno di attività:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il video è oscurato.• La ventola o il disco rigido non sono udibili.• Il LED di stato non si accende.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Il PC può non essere correttamente collegato all'alimentazione.</i>	Vedere a pagina 9.
Caso 2	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC sembra avviarsi ma il video rimane oscurato:</p> <ul style="list-style-type: none">• L'unità disco rigido e la ventola sono udibili.• Il LED di stato è VERDE.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Il video può essere collegato male o non acceso.</i>	Vedere a pagina 11.
Caso 3	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC non si avvia:</p> <ul style="list-style-type: none">• L'unità disco rigido e/o la ventola sono udibili.• Il video resta oscurato.• Il LED di stato è ROSSO (Desktop) o GIALLO (Minitower).• Viene emesso un codice acustico.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Il PC ha rilevato un errore di configurazione hardware. Può esserci un componente male inserito nel PC.</i>	Vedere a pagina 13.
Caso 4	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC si avvia e c'è attività sul video:</p> <ul style="list-style-type: none">• Avvio non riuscito con comparsa di un messaggio di errore.• Il LED di stato è ROSSO (Desktop) o GIALLO (Minitower).	<ul style="list-style-type: none">• <i>E' stato rilevato un errore di configurazione.</i>	Vedere a pagina 15.
Caso 5	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC inizia l'avvio e c'è inizialmente attività sul video, ma poi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il video si oscura. <i>oppure</i>• L'immagine appare rovinata.	<ul style="list-style-type: none">• <i>La scheda video può essere stata installata o configurata in modo improprio.</i>• <i>L'unità disco rigido è guasta o non accessibile.</i>	Vedere a pagina 17.

1 Il PC non si avvia correttamente

Informazioni utili	
Descrizione EMU (utilità dei messaggi di errore).	Vedere a pagina 15.
Tabella dei codici acustici.	Vedere a pagina 14.
Si è dimenticata la password del BIOS	Vedere a pagina 27.
Risoluzione dei problemi del BIOS: <ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento del BIOS.• Ripristino delle impostazioni predefinite del BIOS.• Azzeramento della CMOS.• Recupero del BIOS (modalità di crisi).	Vedere a pagina 31. Vedere a pagina 31. Vedere a pagina 32. Vedere a pagina 33.
Interruttori della scheda di sistema.	Vedere a pagina 34.
Uso del programma <i>Setup</i> HP.	Vedere a pagina 35.
Risoluzione dei problemi hardware con HP e-DiagTools	Vedere a pagina 41.

Caso 1 — Assenza totale di attività

Premendo il pulsante di accensione, il PC non mostra alcun segno di attività. Il video è oscurato, l'unità disco rigido e la ventola non sono udibili e il LED di stato non si accende.

- Il video è oscurato.
- Non arriva nessun rumore dall'unità disco rigido o dalla ventola.
- Il LED di stato non si accende.

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
Il PC non si avvia – l'indicatore di stato LED non è illuminato.	Il cavo di alimentazione sia collegato in modo corretto.	Collegare il cavo di alimentazione a una presa a terra e al PC.
	La presa di alimentazione funzioni.	Collegare una lampadina alla presa e vedere se si accende.
	L'interruttore di corrente (posto nella parte posteriore del PC) sia nella giusta posizione.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Staccare il cavo di alimentazione. 2 Selezionare l'impostazione giusta. 3 Ricollegare il cavo di alimentazione. 4 Avviare il PC.
Se il PC continua a non avviarsi		
	Verificare che...	Come...
	Nessuno dei dispositivi interni sia la causa del problema.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Togliere i connettori di alimentazione interni dai dispositivi interni (tranne la scheda di sistema). 2 Ricollegare il cavo di alimentazione. 3 Ricollegare uno alla volta i connettori di alimentazione ai dispositivi interni per vedere se uno di questi è difettoso. 4 Se un dispositivo è difettoso, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato.

Continua ➞

1 Il PC non si avvia correttamente

Caso 1 — Assenza totale di attività

Sintomo...	Verificare che...	Come...
<i>Se il PC continua a non avviarsi</i>		
	Verificare che...	Come...
	Non sia presente un problema con l'alimentatore.	<ol style="list-style-type: none">1 Sostituire l'alimentatore difettoso con uno funzionante dello stesso modello di PC.2 Se il PC si avvia, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore per l'eventuale sostituzione dell'alimentatore.
<i>Se il problema persiste, contattare il servizio di assistenza HP o il proprio rivenditore</i>		

Caso 2 — Video oscurato

Premendo il pulsante di accensione, il PC sembra avviarsi (il disco rigido e la ventola sono udibili e il LED di stato è verde), ma il video è oscurato.

- L'unità disco rigido e la ventola sono udibili.
- Il LED di stato è **VERDE**.

Premere il pulsante di spegnimento e tenerlo premuto per 5 secondi. Il PC si spegne.

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
La spia dell'indicatore di accensione e quella di attività del disco rigido funzionano ma lo schermo è oscurato.	Il visore sia acceso (il LED è acceso).	Per una spiegazione dei LED, consultare il manuale del video.
	Il cavo di alimentazione del video sia collegato in modo corretto.	Controllare che il cavo di alimentazione sia inserito in una presa a terra e nel video.
	La presa di alimentazione del video funzioni.	Collegare una lampadina alla presa e controllare che si accenda.
Se il video continua a essere oscurato		
	Verificare che...	Come...
	Le impostazioni della luminosità e del contrasto del video siano corrette.	Se necessario, consultare il manuale del video.
	Il video stesso non sia difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sostituire il video con un altro funzionante dello stesso modello di PC. 2 Se il video si avvia, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato per l'eventuale sostituzione del video.
	I pin del cavo video non siano danneggiati.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Spegner e scollegare il video. 2 Scollegare il cavo video e raddrizzare i pin piegati. 3 Ricollegare il cavo video. 4 Accendere il video e vedere se funziona.
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Il BIOS può essere rovinato (per istruzioni sul recupero del BIOS, vedere pagina 33).

Continua ➞

1 Il PC non si avvia correttamente

Caso 2 — Video oscurato

Sintomo...	Verificare che...	Come...
Problemi nelle configurazioni a due o più video		
	Se è installata una scheda per video doppio, ma il video è uno solo, la scheda sia collegata a <i>Output 1</i> .	<ul style="list-style-type: none">Le uscite sono etichettate sulla scheda video.
	Se si hanno due o più schede video installate, ma un solo video, il video sia collegato all'uscita prevista.	<ul style="list-style-type: none">Collegare il video all'uscita video della scheda video AGP.
Un video è oscurato.	La configurazione a più video e la risoluzione siano state impostate correttamente.	<ol style="list-style-type: none">Accedere a Schermo-proprietà in Avvio ⇨ Impostazioni ⇨ Pannello di controllo.Selezionare l'opzione a più video e configurare il numero necessario di video e la risoluzione. <p><i>NOTA</i> Per la scheda grafica a due video Matrox G4xx l'impostazione a più video è disponibile solo se entrambi i video sono collegati al PC e accesi prima che venga acceso il PC.</p>

NOTA

Se il video si oscura o si rovina durante un avvio di Windows, vedere “Caso 5 — Video oscurato o immagini rovinate” a pagina 17.

Caso 3 — Avvio non riuscito e video oscurato

Premendo il pulsante di accensione, si possono udire la ventola o l'unità disco rigido, ma il PC non esegue l'avvio. Il video rimane oscurato e il LED di stato è rosso (Desktop) o giallo (Minitower). Il PC ha rilevato un errore hardware.

- Si possono udire la ventola e/o il disco rigido.
- Il video è oscurato.
- Il LED di stato è **ROSSO** (Desktop) or **GIALLO** (Minitower).
- Viene emesso un codice acustico.

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Diagnostica preavvio

All'avvio del PC, il BIOS esegue una serie di controlli preavvio, seguiti dai POST, che verificano eventuali problemi di configurazione hardware. Se durante i POST viene rilevato un problema, sul video del PC appare un errore.

Se però il test preavvio non riesce, viene emesso un segnale acustico.

La diagnostica all'avvio emette una sequenza di due tipi di suoni: il primo è una serie di segnali che indica il rilevamento di un'anomalia. La serie di suoni contiene anche un segnale elettronico che può essere inviato tramite linea telefonica all'assistenza HP. Il segnale non può essere interpretato dall'orecchio umano, ma può essere decodificato dall'apparecchiatura dell'assistenza che individua il modello e il numero di serie del PC.

Il secondo tipo di segnale è una lunga serie di bip che indicano un errore specifico. In caso di emissione di bip, è necessario contarne il numero perché a ogni numero corrisponde una causa particolare.

1 Il PC non si avvia correttamente

Caso 3 — Avvio non riuscito e video oscurato

Errore nei test
preavvio

La tabella che segue riporta il tipo di messaggi di errore che possono verificarsi durante i controlli preavvio.

Bip	Causa...	Verificare che...
1 bip	Processore mancante, non collegato correttamente o zoccolo ZIP non chiuso	<ul style="list-style-type: none">• Il processore sia collegato correttamente e lo zoccolo ZIP sia chiuso.
2 bip	L'alimentatore è in modalità protezione	<ul style="list-style-type: none">• I cavi di alimentazione nel PC siano collegati correttamente.
3 bip	Memoria assente, moduli di memoria errati o incompatibili.	<ul style="list-style-type: none">• I moduli di memoria siano ben inseriti negli zoccoli.• Se non in uso, gli zoccoli A2 e B2 contengano moduli di continuità RDRAM.
4 bip	Problema della scheda grafica.	<ul style="list-style-type: none">• La scheda video sia installata.• La scheda video sia inserita in modo corretto nel connettore AGP.
5 bip	Problema di inizializzazione PnP/PCI.	<ul style="list-style-type: none">• Le schede PCI siano inserite correttamente negli slot.• Provare a togliere la scheda PCI per vedere se è la causa del problema.
6 bip	BIOS danneggiato.	Attivare la procedura di recupero della crisi (vedere pagina 33).
7 bip	Scheda di sistema difettosa.	

Se non si riesce a sentire il codice acustico

Se il codice acustico non viene interpretato, spegnere il PC premendo il pulsante di accensione per cinque secondi o più e riascoltare il segnale.

Caso 4 — Avvio non riuscito e visualizzazione di un messaggio di errore

Premendo il pulsante di accensione, il PC inizia l'avvio e c'è attività sul video, ma la procedura di avvio non riesce e genera un messaggio di errore. Il LED di stato lampeggia rosso (Desktop) o giallo (Minitower) e potrebbe udirsi un segnale acustico. E' stato rilevato un errore di configurazione.

- L'avvio non è riuscito con comparsa di un messaggio di errore.
- Il LED di stato è **ROSSO** (Desktop) o **GIALLO** (Minitower).

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC premendo il pulsante di accensione per cinque o sei secondi e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

EMU (utilità dei messaggi di errore)

Nel caso di un errore generato durante i POST (test automatici all'accensione), vengono emessi due bip, quindi l'Error Setup Manager dà accesso a uno o più errori individuati. Per ogni errore EMU, sullo schermo viene visualizzato un codice a 4 cifre con il messaggio di testo.

Per dettagli basta premere **Invio**. Appare una descrizione dettagliata della causa del guasto e le istruzioni per risolvere il problema. I seguenti esempi illustrano i diversi tipi di categorie di errore.

Categoria 1:	Se l'errore è solo un avvertimento (es.: un tasto resta premuto), i test automatici devono presentare il prompt seguente:
AVVERTENZA ¹	
00100	Errore della tastiera

1. Dopo un timeout di cinque secondi senza intervento, il sistema riprende l'avvio.

1 Il PC non si avvia correttamente

Caso 4 — Avvio non riuscito e visualizzazione di un messaggio di errore

Categoria 2:

Se l'errore è più grave, i test automatici devono visualizzare il prompt:

00xx

Il BIOS ha rilevato un problema grave che impedisce al PC di avviarsi

Press < Enter > to view more information about error

Caso 5 — Video oscurato o immagini rovinate

Premendo il pulsante di accensione, il PC inizia l'avvio e c'è attività del video, ma poi lo schermo si oscura o l'immagine si rovina.

- Il video si oscura.
oppure
- L'immagine è rovinata

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Sintomo....	Verificare che...	Come...
Il PC si avvia correttamente, ma quando il sistema operativo inizia a caricarsi, il video si oscura o l'immagine è rovinata.	Il video supporti la risoluzione e la frequenza di aggiornamento scelta. Questo tipo di problema può verificarsi se il PC è configurato per l'uso con un video e poi ne usa uno diverso.	<ol style="list-style-type: none">1 Riavviare il PC in modalità VGA, quindi accedere a Schermo-proprietà in Avvio, Impostazioni, Pannello di controllo.2 Impostare la risoluzione dello schermo e i valori di aggiornamento in modo che possano essere supportati dal proprio video.
Se il video continua a essere oscurato o rovinato		
	Verificare che...	Come...
	La scheda video sia inserita correttamente nello zoccolo della scheda di sistema.	<ol style="list-style-type: none">1 Seguire le istruzioni della <i>Nota</i> precedente per la rimozione del coperchio e lo spegnimento del PC.2 Togliere la scheda AGP, poi reinserirla con attenzione nello zoccolo.3 Rimettere il coperchio e ricollegare i cavi accessori e di alimentazione. Controllare che il PC si avvii correttamente.
	L'unità disco sia configurata correttamente e i cavi siano collegati.	Se necessario, per maggiori dettagli, vedere a pagina 24.
	L'unità disco rigido sia accessibile.	Vedere a pagina 41 per istruzioni sulla risoluzione dei problemi con HP e-DiagTools.

Continua ➞

1 Il PC non si avvia correttamente

Caso 5 — Video oscurato o immagini rovinate

Sintomo....	Verificare che...	Come...
<i>Se lo schermo è ancora oscurato o rovinato</i>		
	Verificare che...	Come...
	Il driver del video non sia rovinato o installato non correttamente.	Installare l'ultima versione del driver per la scheda video, disponibile nel sito Web di assistenza al Vectra: www.hp.com/go/vectrasupport , scegliendo il PC HP Vectra VL800.

2

Problemi di configurazione o uso

Se il PC si avvia normalmente, ma presenta problemi nella configurazione o nell'uso delle sue diverse componenti.

Sintomo	Tipo di problema	
Il PC comincia ad avviarsi, ma a video compare un messaggio di errore dei POST (Power-On Self-Test).	• <i>Errore del test della CMOS.</i>	Vedere a pagina 21.
	• <i>Tastiera o mouse non funzionanti correttamente.</i>	Vedere a pagina 22.
	• <i>Il LED dell'unità disco floppy non compare.</i>	Vedere a pagina 23.
	• <i>Unità disco rigido, DVD, CD-RW o CD-ROM non accessibile.</i>	Vedere a pagina 24.
	• <i>Porte seriale o parallela configurata male.</i> • <i>Dispositivi non cablati correttamente.</i> • <i>Driver mancanti o non installati correttamente.</i>	Vedere a pagina 26.
Impossibile spegnere il PC.		Vedere a pagina 27.
Il PC ha un problema software.	• <i>L'applicazione software non viene lanciata.</i>	Vedere a pagina 28.
	• <i>La data e l'ora sono errate.</i>	
Il PC perde continuamente i suoi parametri di configurazione.		Vedere a pagina 29.
Problemi con il simbolo dell'Euro		Vedere a pagina 30.

2 Problemi di configurazione o uso

Informazioni utili	
Se si è dimenticata la password del BIOS	Vedere a pagina 27.
Risoluzione dei problemi del BIOS: <ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento del BIOS.• Ripristino delle impostazioni predefinite del BIOS.• Azzeramento della CMOS.• Recupero del BIOS (modalità di crisi)	<div>Vedere a pagina 31.</div> <div>Vedere a pagina 31.</div> <div>Vedere a pagina 32.</div> <div>Vedere a pagina 33.</div>
Interruttori della scheda di sistema.	Vedere a pagina 34.
Uso del programma HP <i>Setup</i> .	Vedere a pagina 35.
Diagnostica sulle unità disco con problemi:	
<ul style="list-style-type: none">• Unità disco rigido.	Vedere a pagina 36.
<ul style="list-style-type: none">• Unità CD-ROM, DVD o CD-RW.	Vedere a pagina 37.
Diagnostica sull'hardware con HP e-DiagTools.	Vedere a pagina 41.
Recupero del contenuto dell'unità disco rigido.	Vedere a pagina 49.

Errore del test della CMOS

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore dei test della CMOS ovvero del chip che conserva a computer spento una registrazione dei componenti installati.	La batteria interna funzioni.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Impostare l'ora giusta (vedere il manuale del sistema operativo). 2 Spegner e tenere scollegato il PC per un'ora. 3 Riavviare il PC e controllare che l'ora sia esatta. 4 Se non lo è, sostituire la batteria con una nuova (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i> del PC).
	La CMOS sia azzerata	Per istruzioni, vedere a pagina 32.
	La versione del BIOS installato sia quella più recente.	Per avere l'ultimo aggiornamento, scaricare l'ultima versione del BIOS dal sito Web Vectra Support: www.hp.com/go/vectrasupport , poi HP Vectra VL800 PC.
	La scheda di sistema funzioni.	Sostituire la scheda di sistema con una scheda sicuramente funzionante dello stesso modello di PC.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

2 Problemi di configurazione o uso

Errore del test della tastiera

Errore del test della tastiera

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore del test della tastiera.	I cavi della tastiera e del mouse siano collegati correttamente.	Inserire i connettori dei cavi sul retro del PC nel modo corretto aiutandosi con le icone in codice colore che ne facilitano l'identificazione.
	La tastiera sia pulita e i tasti non restino premuti. Il mouse sia pulito.	<ul style="list-style-type: none">• Controllare che i tasti siano tutti della medesima altezza e nessuno sia rimasto premuto (tastiera).• Pulire la pallina e i sensori del mouse.
	Tastiera e mouse funzionino.	Sostituire la tastiera o il mouse con una tastiera o un mouse sicuramente funzionanti.
Se il PC si avvia ma ci sono ancora problemi...		
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Creare un disco floppy di avvio per aggiornare il BIOS (pagina 31).
Se la tastiera/il mouse continuano a non funzionare		
	Verificare che...	In caso contrario...
	La scheda di sistema funzioni.	La scheda di sistema può avere un problema. Contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

Errore del test dell'unità disco floppy

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore del test dell'unità disco floppy.	L'unità sia configurata correttamente nel programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2. 2 Controllare la configurazione del disco floppy Advanced ⇒ Floppy Setup ⇒ Security.
	Siano stati ripristinati i valori predefiniti nel programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Quando compare il messaggio Press F2 to Enter Setup premere il tasto F2. 2 Premere il tasto F9 per ripristinare le impostazioni predefinite.
	I cavi dell'unità siano collegati correttamente.	Controllare i cavi dati e di alimentazione (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i> del PC).
	Il cavo dell'unità funzioni.	Sostituire il cavo dell'unità disco floppy con uno sicuramente funzionante dello stesso modello di PC.
	Il dischetto funzioni.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Controllare che il dischetto sia del formato previsto e sia correttamente inserito nell'unità. 2 Pulire l'unità disco floppy con l'apposito kit di pulizia. 3 Inserire un disco floppy sicuramente funzionante e vedere se ha problemi.
Se l'unità continua a non funzionare...		
	Verificare che...	In caso contrario...
	La scheda di sistema funzioni.	La scheda di sistema può avere un problema. Contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

2 Problemi di configurazione o uso

Errore del test dell'unità disco rigido, DVD, CD-RW o CD-ROM

Errore del test dell'unità disco rigido, DVD, CD-RW o CD-ROM

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore dell'unità disco rigido, DVD o CD-ROM	L'unità sia correttamente configurata nel programma <i>Setup</i> (vedere pagina 36 o pagina 37).	<ol style="list-style-type: none">1 Spegner e riaccendere il PC.2 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2.3 Controllare che l'unità sia attivata e del tipo giusto.
	Siano stati ripristinati i valori predefiniti nel programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Quando compare il messaggio Press F2 to Enter Setup premere il tasto F2.2 Premere il tasto F9 per ripristinare le impostazioni predefinite.
	I cavi dell'unità siano collegati correttamente.	<ol style="list-style-type: none">1 Controllare che i cavi dell'unità siano correttamente collegati (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i> del proprio PC).2 Chiudere il PC, riaccenderlo e vedere se funziona.
	Il cavo dell'unità funzioni.	<ol style="list-style-type: none">1 Sostituire il cavo dell'unità con uno sicuramente funzionante dello stesso modello di PC.2 Chiudere il PC, accenderlo e vedere se funziona.
Se l'unità continua a non funzionare...		
	<i>Lanciare e-DiagTools per eseguire uno dei test di diagnostica hardware (vedere a pagina 41).</i>	
	Verificare che..	Come...
	L'unità disco funzioni con HP e-DiagTools.	<ol style="list-style-type: none">1 Sostituire l'unità disco con una sicuramente funzionante dello stesso modello di PC.2 Chiudere il PC, accenderlo e vedere se funziona.

Continua ➞

2 Problemi di configurazione o uso

Errore del test dell'unità disco rigido, DVD, CD-RW o CD-ROM

<i>Se l'unità continua a non funzionare...</i>		
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Creare un floppy di avvio per aggiornare il BIOS (pagina 31)
	Verificare che...	Come...
	La scheda di sistema funzioni.	<ol style="list-style-type: none">1 Sostituire la scheda con una sicuramente funzionante dello stesso modello di PC.2 Chiudere il PC, ricollegare il cavo di alimentazione e controllare che il PC e l'unità funzionino.3 Se l'unità funziona, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato per altre informazioni.
Compare un avviso S.M.A.R.T. durante i POST.		Si consiglia di eseguire un immediato backup dei dati e contattare l'assistenza HP o il rivenditore autorizzato per sostituire il disco rigido (vedere pagina 36).
<i>Se c'è un guasto generale dell'unità disco rigido...</i>		Vedere "Recupero del contenuto del disco rigido" a pagina 49.
<i>Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP</i>		

2 Problemi di configurazione o uso

Errore del test della porta seriale o parallela

Errore del test della porta seriale o parallela

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore del test della porta.	La porta sia configurata correttamente nel programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Spegner e riaccendere il PC.2 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2.3 Controllare che la porta sia attivata e l'impostazione relativa alla voce Integrated I/O ports nel menu Advanced sia corretta.
	Siano stati ripristinati i valori predefiniti nel programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Quando compare il messaggio Press F2 to Enter Setup premere il tasto F2.2 Premere il tasto F9 per ripristinare le impostazioni predefinite.
	Tutti i dispositivi siano collegati correttamente e accesi.	<ol style="list-style-type: none">1 Inserire i cavi nei connettori previsti sul retro del PC.2 Accendere il PC e le sue periferiche esterne.
	Siano installati i driver previsti.	Vedere la documentazione della periferica.
Se il PC continua ad avere problemi...		
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Creare un floppy di avvio per aggiornare il BIOS (pagina 31).
	Verificare che...	Come...
	La scheda di sistema funzioni.	<ol style="list-style-type: none">1 Sostituire la scheda con una sicuramente funzionante dello stesso modello di PC.2 Chiudere il PC, ricollegare il cavo di alimentazione e controllare che il PC funzioni.3 Se l'unità funziona, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato per altre informazioni.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

Impossibile spegnere il PC

Sintomo...	Verificare che...	Come...
Il PC <i>non</i> produce alcuna risposta acustica quando si preme il pulsante di accensione, ma non si lascia spegnere.	Tutti i dati siano stati salvati e che si sia usciti da tutti i programmi.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Salvare tutti i dati e uscire da tutti i programmi (se possibile). 2 Premere il pulsante di accensione e tenerlo premuto per 5 secondi. Il PC si spegnerà. 3 Staccare il cavo di alimentazione.

Si è dimenticata la password

NOTA

Seguire le istruzioni se le password sono state impostate nel programma *Setup*.

Sintomo...	Soluzione...
E' stata dimenticata la password utente.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Spegner il PC. 2 Riavviarlo. Se viene richiesta la password, fornire quella dell'amministratore. 3 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2. 4 Fornire la password dell'amministratore per accedere al programma <i>Setup</i>. 5 Entrare nel menu Security. 6 Entrare nel campo Set User Password e impostare una nuova password utente che andrà a sostituire quella dimenticata. 7 Premere Esc o F3 o scegliere Exit Menu per salvare la nuova password e uscire dal <i>Setup</i>.
E' stata dimenticata la password amministratore.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Spegner il PC e staccare il cavo di alimentazione. 2 Togliere il coperchio dal PC. 3 Spostare l'interruttore 9 del blocco interruttori della scheda di sistema in posizione ON. 4 Rimettere il cavo di alimentazione e riavviare il PC. 5 Quando compare il messaggio <i>Le password sono state cancellate</i>, spegnere il PC. 6 Staccare il cavo di alimentazione e rimettere l'interruttore 9 in posizione OFF. 7 Rimettere il coperchio sul PC. 8 Accendere il PC e fargli completare la routine di avvio. 9 Terminati i POST, premere F2 quando viene chiesto di usare il programma <i>Setup</i>. 10 Impostare le password amministratore e utente. 11 Premere Esc o F3 o scegliere Exit Menu per salvare la nuova password e uscire dal programma <i>Setup</i>.

2 Problemi di configurazione o uso

Se il PC ha un problema software

Se il PC ha un problema software

Sintomo...	Soluzione...
La spia di alimentazione verde è accesa, ma una parte del software non viene eseguito.	<ul style="list-style-type: none">• Consultare la documentazione dell'applicazione e/o quella del sistema operativo per maggiori informazioni.• Se il software viene eseguito ma non correttamente, provare a salvare i dati non ancora salvati, quindi chiudere l'applicazione e rilanciarla. Se continua a non funzionare, riavviare il PC e rilanciare il software.• Reinstallare il software.• Se il problema persiste, contattare il servizio di assistenza del produttore del software.
La data e l'ora non sono esatte.	<p>La data e l'ora possono non essere esatte per questa ragione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si è passati dall'ora solare all'ora legale o viceversa. <p>Per cambiare la data e l'ora, usare le funzioni del sistema operativo o del programma <i>Setup</i>. Se necessario, installare una nuova batteria (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i>).</p>
<i>Se ci sono ancora problemi software...</i>	
	<i>Lanciare HP e-DiagTools per controllare la configurazione hardware (vedere pagina 41).</i>

Se l'orologio del PC non mantiene l'ora esatta

WARNING

Se la batteria è installata male può esplodere. Per la propria incolumità, non ricaricare, disassemblare o bruciare la vecchia batteria e sostituirla sempre con una dello stesso tipo o raccomandata dal costruttore. La batteria è al litio e non contiene metalli pesanti. Per proteggere l'ambiente, non gettarla nei rifiuti domestici, ma restituirla al negozio dove è stata acquistata, al rivenditore da cui è stato acquistato il PC o ad HP, in modo che possa essere riciclata o smaltita in modo da non danneggiare l'ambiente. La restituzione delle batterie è gratuita.

Se il PC continua a perdere i suoi parametri di configurazione, potrebbe essere necessario sostituire la batteria. In questo caso usare una batteria al manganese/litio a bottone CR2032, disponibile presso quasi tutti i rivenditori di PC.

Per sostituire la batteria:

- 1 Staccare il cavo di alimentazione e tutti i cavi di connessione in rete dal PC.
- 2 Togliere il coperchio dal PC.
- 3 Estrarre la vecchia batteria facendola scorrere da sotto il fermo.
- 4 Mettere la nuova batteria nell'apposito supporto e controllare che si assesti perfettamente e che il fermo assicuri saldamente la batteria.
- 5 Rimettere il coperchio e ricollegare tutti i cavi dati e di alimentazione.
- 6 Lanciare il programma *Setup*, premendo all'avvio il tasto **F2**, e riconfigurare il PC.

2 Problemi di configurazione o uso

Problemi con il simbolo dell'Euro

Problemi con il simbolo dell'Euro

Se la tastiera ha un tasto per il simbolo dell'Euro, si noti che esso può essere usato solo con i sistemi operativi e le applicazioni che lo supportano.

- Solo i sistemi operativi più recenti, come Windows 98, permettono di utilizzare il simbolo Euro (solo in alcune lingue).
- Non tutte le applicazioni supportano il simbolo dell'Euro.
- Non tutti i font contengono il carattere Euro.

Per gli utenti di Windows NT 4.0

Windows NT 4.0 non integra funzioni per il riconoscimento del simbolo dell'Euro. Per maggiori informazioni sull'attivazione del simbolo dell'Euro, vedere il sito Web di Microsoft:

www.microsoft.com/windows/euro.asp

Configurazione della tastiera

Per configurare la tastiera, selezionare **Impostazioni** ⇒ **Pannello di controllo** nel menu **Start o Avvio**. Fare doppio clic su **Tastiera** e selezionare la scheda **Lingua** nella finestra **Proprietà - Tastiera**. Fare clic su **Aggiungi**, selezionare il paese desiderato e fare clic su **OK**. Fare di nuovo clic su **OK** per uscire da **Pannello di controllo**.

Problemi con il BIOS

Il BIOS è un insieme di routine che definiscono le caratteristiche operative fondamentali del PC. Molti dei problemi del PC possono essere risolti aggiornando (flashing) il BIOS (Basic Input Output System).

NOTA

Prima di eseguire qualsiasi modifica del BIOS si raccomanda di prendere nota della configurazione del sistema.

Aggiornamento del BIOS

La versione più recente del BIOS di sistema (operazione di flashing standard) per il PC può essere scaricata dal sito Web Support di HP all'indirizzo: www.hp.com/go/vectrasupport. Assieme ai file del BIOS e all'utilità di flashing il sito contiene le istruzioni di aggiornamento.

Ripristino delle impostazioni predefinite del BIOS

Molti errori hardware possono dipendere dal BIOS e dai parametri di configurazione. Se si teme che le impostazioni del BIOS non siano corrette, ripristinare quelle originali nel modo seguente:

- 1 Premere **F2** quando, dopo il riavvio del PC per accedere al programma *Setup*, compare il logo.
- 2 Premere **F9** per caricare le impostazioni predefinite dal programma *Setup*.
- 3 Impostare su Yes la voce "Reset Configuration Data" del menu Main. Prima di apportare qualsiasi modifica al BIOS si raccomanda di prendere nota della configurazione di sistema.

2 Problemi di configurazione o uso

Problemi con il BIOS

Azzeramento della CMOS

- 1 Spegnere il PC, staccare il cavo di alimentazione e i cavi dati e togliere il coperchio.
- 2 Spostare l'interruttore 8 della scheda di sistema su ON per azzerare la memoria CMOS.
- 3 Rimettere il coperchio e ricollegare solo il cavo di alimentazione.
- 4 Riavviare il PC. Comparirà un messaggio simile a questo:

"Configuration has been cleared, set switch Clear to the OFF position before rebooting."
- 5 Spegnere il PC, staccare il cavo di alimentazione e togliere il coperchio.
- 6 Spostare l'interruttore 8 della scheda di sistema nella posizione OFF per conservare la configurazione.
- 7 Rimettere il coperchio e ricollegare il cavo di alimentazione e i cavi dati.
- 8 Accendere il PC. Lanciare il programma *Setup* premendo **F2**. Premere quindi **F9**, i valori predefiniti della CMOS verranno scaricati e salvati automaticamente.
- 9 Premere **Esc** per salvare la configurazione e uscire dal programma *Setup*.

Recupero del BIOS (modalità di crisi)

Se per qualche ragione il BIOS si rovina e non è possibile eseguire il flashing standard, il ripristino del BIOS può essere eseguito adottando una modalità di recupero straordinaria che prevede le operazioni seguenti:

- 1 Scaricare la versione più recente del BIOS del PC dal sito Web www.hp.com/go/vectrasupport, che contiene anche le informazioni e le istruzioni necessarie per l'aggiornamento del BIOS.
- 2 Eseguire il file scaricato e seguire le istruzioni per estrarre i file del BIOS. Uno di essi contiene informazioni e istruzioni per l'aggiornamento del BIOS.
- 3 Copiare i file del BIOS su un disco floppy di avvio.
- 4 Creare o modificare il file AUTOEXEC.BAT in modo che contenga un'unica riga di testo, cioè:
"phlash /c /mode=3 /s IQ1105US.FUL".
Questo esempio si riferisce alla versione IQ 01 05 US del BIOS. Il nome va sostituito da quello della versione scaricata.
- 5 Sostituire il nome di file del BIOS con quello sul disco floppy.
- 6 Chiudere la sessione sul PC.
- 7 Spegnerne il PC e staccare il cavo di alimentazione.
- 8 Togliere il coperchio.
- 9 Spostare l'interruttore 7 in ON.
- 10 Inserire il disco floppy nell'apposita unità.
- 11 Ricollegare il cavo di alimentazione e accendere il PC.
- 12 Il PC si avvia dal disco floppy e aggiorna il BIOS. Si noterà però che durante il flashing, lo schermo rimane oscurato.
- 13 Il processo di recupero è terminato quando si ode un lungo bip.
- 14 Spegnerne il PC e togliere il disco floppy dall'unità e il cavo di alimentazione dalla presa.
- 15 Riportare l'interruttore 7 in OFF.
- 16 Rimettere il coperchio, ricollegare il cavo di alimentazione e riavviare il PC.

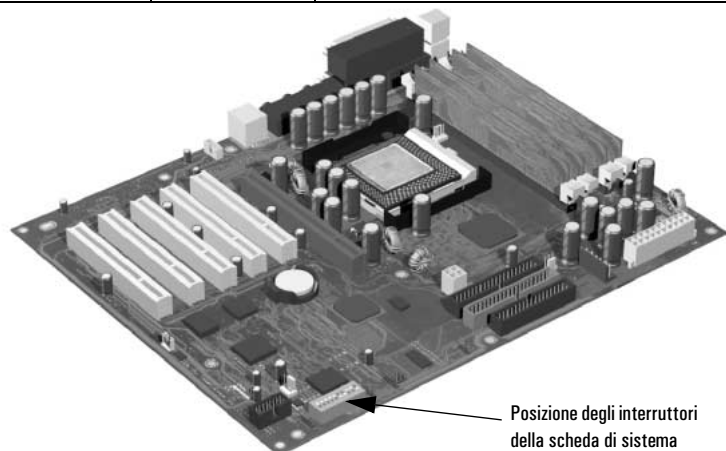
2 Problemi di configurazione o uso

Interruttori della scheda di sistema

Interruttori della scheda di sistema

La scheda di sistema contiene dieci interruttori di configurazione, numerati da 1 a 10. Alcuni di essi sono riservati (interruttori 1, 2, 3, 4 e 5) e non devono essere modificati, pena un guasto generale del sistema.

Interruttore	Posizione predefinita	Funzione:
1-5	OFF	Riservati. Non cambiare le impostazioni predefinite.
6	ON	Attiva l'accensione da tastiera tramite barra spaziatrice. OFF disattiva l'opzione.
7	OFF	Attiva le modalità standard. ON attiva la modalità di recupero del BIOS al prossimo avvio.
8	OFF	Mantiene la CMOS. ON azzerla la CMOS al prossimo avvio.
9	OFF	Attiva le password amministratore e utente. ON azzerla le password al prossimo avvio.
10	-	Seleziona il tipo di chassis OFF = Desktop ONN = Minitower



Uso del programma HP Setup

Il programma *Setup* permette di vedere e modificare la configurazione del PC, come le password e l'ordine di avvio dei dispositivi. Per controllare la configurazione, attenersi alle istruzioni che seguono.

Per prima cosa
accendere o riavviare il
PC

Se il PC è spento, accendere prima il video e poi il PC.

Se il PC è già acceso, salvare i dati, uscire da tutti i programmi e riavviarlo. Per i sistemi operativi Windows, usare il comando **Chiudi sessione ⇒ Riavvia il computer** del menu **Start/Avvio** che fa uscire automaticamente dal sistema operativo e riavvia il PC.

Per entrare nel
programma Setup

Per entrare nel programma *Setup*, premere **F2** mentre a video è visualizzato il logo HP.

2 Problemi di configurazione o uso

Altri interventi di diagnostica sulle unità disco

Altri interventi di diagnostica sulle unità disco

Il paragrafo fornisce ulteriori informazioni su come risolvere i problemi riguardanti le unità disco o le schede accessorie.

ATTENZIONE

Prima di togliere il coperchio per controllare le connessioni dei cavi o le impostazioni dei ponticelli, staccare sempre il cavo di alimentazione e tutti i cavi di telecomunicazioni.

Per evitare le scosse o danni agli occhi prodotti dalla luce al laser, non aprire il contenitore dell'unità CD-ROM. L'unità CD-ROM è infatti affidata alla esclusiva manutenzione da parte di personale specializzato. I requisiti dell'alimentazione e la lunghezza d'onda sono riportati sull'etichetta del CD-ROM. Questo PC è un prodotto al laser di classe 1. Non eseguire alcuna regolazione sull'unità laser.

Se il disco rigido ha un problema

- 1 Se compare un messaggio S.M.A.R.T. generato da TopTools o durante i POST, significa che potrebbe essersi verificato un guasto all'unità disco rigido. Eseguire un immediato backup dei dati e contattare l'assistenza HP. La gestione S.M.A.R.T. è prevista solo sulle unità disco rigido IDE.
- 2 Controllare che i cavi di alimentazione e dati dell'unità siano collegati correttamente (vedere il capitolo 2 della Guida d'uso per maggiori informazioni su cavi e connettori).
- 3 Controllare che nel menu **Boot** del programma *Setup*, accessibile premendo **F2** all'avvio, non sia stato disattivato l'avvio da disco rigido.
- 4 Controllare che l'unità disco rigido sia stata rilevata (vedere il sottomenu **Hard Disk Drives** nel menu **Boot** del programma *Setup*, cui si accede premendo il tasto **F2** all'avvio).
- 5 Lanciare ScanDisk e l'Utilità di deframmentazione dischi per vedere se rilevano l'eventuale guasto al disco rigido. Per accedere alle due utilità, selezionare **Programmi** ⇒ **Accessori** ⇒ **Utilità di sistema** nel menu **Avvio**.
- 6 Eseguire i test IDE selezionando la voce **Test di sistema avanzato** di HP e-DiagTools (descritti a pagina 41).

Se la spia di attività del disco rigido non funziona

Se la spia di attività del disco rigido non lampeggia quando il PC sta accedendo all'unità disco rigido:

- 1 Controllare che il connettore del pannello di controllo sia saldamente connesso alla scheda di sistema.
- 2 Controllare che i cavi dati e di alimentazione siano collegati in modo corretto.

Se l'unità CD-ROM, DVD o CD-RW ha un problema

L'unità CD-ROM, DVD o CD-RW non funziona

- 1 Controllare che nell'unità sia inserito un CD (o DVD).
- 2 Controllare che tutti i cavi (audio, dati e di alimentazione) siano stati collegati in modo corretto sia all'unità che alla scheda di sistema.
- 3 Controllare che l'unità sia stata rilevata nel programma *Setup*, cui si accede premendo il tasto **F2** all'avvio. Nel campo **IDE Secondary Master** o **IDE Secondary Slave** deve apparire un'unità.
- 4 Se si vuole avviare il PC dal CD-ROM, mettere **CD-ROM** prima di **HDD** in *Setup* (vedere il sottomenu **Boot Device Priority** nel gruppo di menu **Boot** del programma *Setup*) o in alternativa premere **F8** durante l'avvio.
- 5 Se l'unità è già stata installata nel computer, verificare che il suo ponticello sia impostato su Cable Select o CS (per maggiori informazioni, vedere il manuale di installazione dell'unità).

NOTA

Per eseguire i test di accesso e di utilizzo sull'unità CD-ROM, è possibile usare HP e-DiagTools (per maggiori istruzioni sull'uso di HP e-DiagTools, vedere a pagina 41).

L'unità DVD non legge il video DVD

- 1 Controllare che il disco DVD che si vuole leggere e l'unità DVD abbiano lo stesso codice regionale.

NOTA

L'impostazione del codice regionale dell'unità DVD viene stabilito dal primo disco DVD che si inserisce nell'unità.

- 2 Controllare che sul sistema sia installato il software di riproduzione DVD (decodificatore MPEG).

2 Problemi di configurazione o uso

Altri interventi di diagnostica sulle unità disco

L'unità CD-ROM, DVD o CD-RW è inattiva

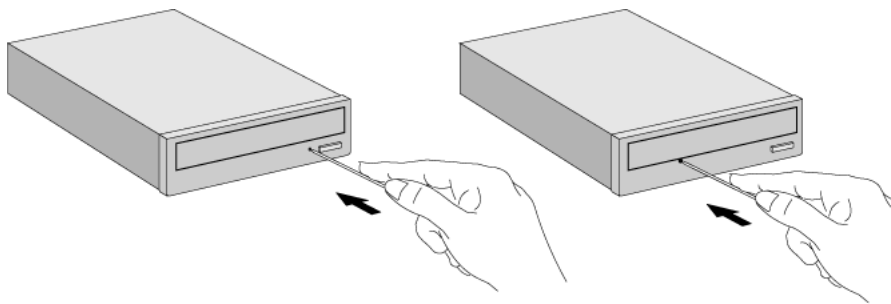
- 1 Se l'unità non sembra funzionare, provare ad accedere al disco facendo clic sull'icona dell'unità o sulla lettera assegnata all'unità dal sistema operativo.
- 2 Se si sta cercando di scrivere su un CD usando un'unità CD-RW, verificare che sia stato installato il software di creazione di CD.

L'unità CD-ROM, DVD o CD-RW non si apre

Se si ha difficoltà a togliere un disco dall'unità (per esempio durante un'interruzione della corrente), è possibile usare il pulsante di espulsione manuale.

Per esempio, per togliere un CD-ROM usando il pulsante di espulsione manuale:

- 1 Con una punta fine e rigida, come l'estremità di una graffetta, spingere il pulsante di espulsione manuale dell'unità. Le figure riportate sotto mostrano le due possibili posizioni del pulsante di espulsione manuale.



- 2 L'unità CD-ROM verrà sbloccata, aprendosi lentamente. Tirarla dolcemente in avanti finché non si apre del tutto e togliere il CD.
- 3 Per chiudere l'unità CD-ROM, spingerla dolcemente senza esercitare alcuna pressione. L'unità potrebbe non chiudersi completamente finché non è del tutto funzionante (per esempio, quando ritorna la corrente).

Altri interventi di diagnostica sulle schede grafiche a doppio connettore

- Se si usa un solo video, controllare che sia collegato al connettore N° 1.
- Se si usano due video, controllare che entrambi siano collegati **e accesi** prima di accendere il PC (il driver grafico rende possibile la funzionalità a doppio video solo se rileva i due video durante la routine di avvio).

Altri interventi di diagnostica SCSI (solo modelli SCSI)

- Per usare l'utilità di configurazione SCSI premere **Ctrl-C** quando durante la routine di avvio compare il messaggio corrispondente.
- Durante l'avvio, il PC segnala la presenza di due canali SCSI (visibili anche in Configurazione del sistema del Pannello di controllo di Windows).
Questo perché nella logica dei chip della scheda SCSI sono presenti due canali SCSI, anche se solo il primo di essi è attivo e utilizzabile con questo modello di scheda SCSI.

2 Problemi di configurazione o uso

Altri interventi di diagnostica SCSI (solo modelli SCSI)

3

Risoluzione dei problemi con HP e-DiagTools

La prima fase per la risoluzione di un problema è la *diagnosi*.

HP e-DiagTools aiuta a diagnosticare i problemi relativi all'hardware del computer HP ed è costituito da una serie di strumenti che aiutano l'utente a:

- Distinguere tra problemi software e hardware
- Verificare il corretto funzionamento del computer HP
- Eseguire la diagnostica dei problemi relativi all'hardware
- Dare informazioni precise ai tecnici dell'assistenza in modo che possano risolvere i problemi con velocità ed efficacia.

e-DiagTools non è uno strumento per eseguire riparazioni.

Panoramica di e-DiagTools

e-DiagTools ha tre componenti principali:

- ☐ La Diagnostica preavvio, che emette un ronzio seguito da una serie di beep che semplificano la diagnosi del problema quando il computer non si avvia (vedere “Diagnostica preavvio” on page 13).
- ☐ I test principali di e-DiagTools, che consistono nella rilevazione del problema hardware, test di sistema base e avanzati e danno la possibilità di generare un Tagliando di assistenza con una registrazione completa dei risultati dei test e della configurazione del PC.
- ☐ Un insieme di funzioni per inviare il Tagliando di assistenza ai tecnici attraverso l’e-mail e per recuperare e aggiornare l’ultima versione del BIOS.

HP e-DiagTools è disponibile:

- ☐ Nella partizione di utilità preinstallata nel disco rigido (consigliata).
- ☐ Nel CD-ROM di recupero HP a corredo del PC.
- ☐ Nel CD-ROM HP DiagTools.

NOTA

Solo la versione di e-DiagTools della partizione di utilità supporta tutte le sue funzioni, mentre eseguendo e-DiagTools dal CD-ROM non è possibile inviare il Tagliando di assistenza con e-mail o aggiornare il BIOS.

Lanciando e-DiagTools dal CD-ROM, viene attivata l’opzione di avvio dall’unità CD-ROM, che diventa quindi il primo dispositivo nell’ordine di avvio. Dopo aver lanciato e-DiagTools, ripristinare i valori di configurazione originali.

Volendo, si può impostare la priorità di avvio dei dispositivi premendo il tasto F8 quando appare la schermata del logo al riavvio del computer.

Avvio di e-DiagTools dalla partizione di utilità del disco rigido

Per lanciare e-DiagTools dalla partizione di utilità del disco rigido:

- 1 Chiudere tutte le applicazioni e la sessione del PC selezionando l'opzione di riavvio.
- 2 Con Windows 2000, entrare nel programma Setup (premendo **F2** all'avvio), impostare il campo **PnP** su **No** e riavviare il PC.
- 3 Dopo la schermata del logo, compare un messaggio:

**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...
or any other key to proceed**

- 4 Premere il tasto F10. Comparirà un menu.

NOTA

Se la procedura non funziona, significa che la partizione di utilità è disattivata. Provare a lanciare e-DiagTools dal CD-ROM oppure ricreare la partizione e ripristinare il sistema operativo (per maggiori informazioni, vedere il sito Web:

www.hp.com/desktops/diagtools) .

- 5 Selezionare l'opzione desiderata. A seconda della configurazione del BIOS potrebbe essere necessario riavviare il PC. Le modifiche sono automatiche e ritornano ai valori predefiniti quando si esce da e-DiagTools.

NOTA

Non si può passare da un'opzione a un'altra. Una volta selezionata un'opzione, uscire, riavviare il sistema e lanciare e-DiagTools.

Esecuzione di e-DiagTools dal CD-ROM

NOTA

Solo la versione di e-DiagTools della partizione di utilità supporta tutte le sue funzioni, mentre eseguendo e-DiagTools dal CD-ROM non è possibile inviare il Tagliando di assistenza con e-mail o aggiornare il BIOS.

Prerequisiti

Prima di lanciare e-DiagTools dal CD-ROM, controllare l'esattezza delle seguenti impostazioni del programma Setup del BIOS:

- ☐ Nessun sistema operativo specificato, ovvero:
 - Se i menu **Main** o **Advanced** hanno una voce **Plug and Play OS**, impostarla su **No**
 - Se i menu **Main** o **Advanced** hanno una voce per scegliere il sistema operativo, impostarla su **Other**.
- ☐ Tutte le voci di **Hardware Protection** del menu **Security** siano impostate su **Enabled** o **Unlocked**.

Dopo aver lanciato e-DiagTools, ripristinare i valori originali di Setup del BIOS.

Esecuzione di e-DiagTools dal CD-ROM di recupero e creazione immagine

Per lanciare e-DiagTools dal CD-ROM:

- 1 Inserire il CD-ROM HP nel lettore. Chiudere la sessione di lavoro e riavviare il computer.
- 2 Premere il tasto **F8** per impostare l'ordine di avvio in modo che il primo dispositivo di avvio sia il CD-ROM.
- 3 Nel menu, scegliere l'opzione di esecuzione di e-DiagTools.
- 4 All'avvio di e-DiagTools, compare una schermata di benvenuto. Seguire le istruzioni a video per eseguire i test di diagnostica.

L'utilità di diagnostica rileva automaticamente tutta la configurazione hardware del sistema prima di eseguire i test.

Lancio di e-DiagTools dal CD-ROM HP DiagTools

Per lanciare e-DiagTools dal CD-ROM HP DiagTools:

- 1 Inserire il CD-ROM HP DiagTools nel lettore. Chiudere la sessione di lavoro e riavviare il computer.
- 2 Premere il tasto **F8** per impostare l'ordine di avvio in modo che il primo dispositivo di avvio sia il CD-ROM.
- 3 Il PC si avvia dal CD-ROM e i programmi del CD determinano automaticamente quale versione di e-DiagTools eseguire.
- 4 All'avvio di e-DiagTools, compare una schermata di benvenuto. Seguire le istruzioni a video per eseguire i test di diagnostica.

L'utilità di diagnostica rileva automaticamente tutta la configurazione hardware del sistema prima di eseguire i test.

Test hardware di HP e-DiagTools

HP e-DiagTools è in grado di eseguire i test seguenti:

- ❑ *Rilevamento dell'hardware.* Rileva automaticamente la completa configurazione hardware del sistema (compresi il modello e la versione del PC, il tipo di processore, la memoria cache, la versione del BIOS, la capacità totale della memoria principale, la lista dei dispositivi IDE o SCSI, l'adattatore video, la scheda audio, la tastiera e il controller USB) e stabilisce quali test eseguire.
- ❑ *Test di sistema di base.* Verificano automaticamente (non è richiesto nessun input dell'utente) il corretto funzionamento di vari componenti hardware del PC. Se viene visualizzato un messaggio di richiamo, usare i test di sistema avanzati per risalire all'errore. Si può inoltre creare un Tagliando di assistenza contenente una registrazione della configurazione del sistema e i risultati dei test.
- ❑ *Test di sistema avanzati.* Eseguono una verifica indipendente di un determinato componente hardware del PC. Per questa ragione, i test sono più approfonditi rispetto ai test di sistema di base. E' inoltre importante notare che i test di sistema avanzati possono essere eseguiti solamente dopo il completamento dei test di sistema di base. Ogni test viene selezionato nel menu della schermata in linea e può essere ripetuto all'infinito. Per esempio, se sussiste un dubbio relativo all'unità disco rigido, selezionare il test di tale unità e in seguito una delle opzioni proposte. Se un test non viene superato, si può creare un tagliando di assistenza.

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sull'uso di HP e-DiagTools, consultarne la *Guida d'uso*, disponibile in formato PDF nel sito Web HP all'indirizzo:
www.hp.com/desktops/diagtools

Dal sito Web è inoltre possibile:

- Scaricare e-DiagTools
- Ordinare il CD-ROM HP DiagTools
- Ottenere informazioni su e-DiagTools, come le domande più frequenti.

3 Risoluzione dei problemi con HP e-DiagTools

Per maggiori informazioni

Recupero del contenuto del disco rigido

Nel caso improbabile di un guasto al disco rigido, il sistema operativo e il software precaricati del PC possono essere recuperati usando *PC Image Engineer — CD-ROM di recupero e creazione immagine*¹ fornito con il PC. Qui di seguito sono descritte alcune delle funzioni disponibili sul CD-ROM:

- Recupero completo: Ripristina il sistema operativo, i driver, i programmi e la Special Disk Partition predefiniti. Inoltre, il recupero completo cancella automaticamente gli eventuali virus presenti nel record di avvio principale. E' importante notare, tuttavia, che la funzione riformatta l'unità disco rigido. Si raccomanda vivamente, se possibile, di salvare **tutti** i file di dati e le installazioni software.
- Recupero minimo: Ripristina unicamente il sistema operativo e il driver SCSI per l'accesso all'unità disco rigido SCSI.
- Recupero parziale: Ripristina i singoli driver forniti in un'area "sfogliabile" del CD-ROM.
- Copia di file master del sistema operativo: Da usare quando Windows richiede di inserire il supporto del sistema operativo durante l'installazione di altri driver.
- HP e-DiagTools: Controlla la configurazione e il funzionamento del sistema operativo (vedere anche a pagina 41).

1. Alcuni modelli non prevedono la consegna del *CD-ROM di recupero e creazione immagine*. Se non si dispone del CD-ROM, reinstallare il sistema operativo dal CD-ROM fornito a tale scopo con il PC. I driver che devono essere reinstallati possono essere scaricati dal sito Web di assistenza HP all'indirizzo: www.hp.com/go/vectrasupport.

NOTA

I software installati sul PC dopo l'acquisto e i dati personali generati da applicazioni installate sul PC non rientrano nel processo di recupero. Durante l'uso dell'opzione Recupero completo, tutto l'hardware installato nel PC dopo l'acquisto richiede la reinstallazione dei driver necessari. In caso di hardware rimosso, possono essere tolti i driver inutili.

Per informazioni su come eseguire un recupero, un potenziamento o un downgrade, consultare la *Guida d'uso* del PC in dotazione.

Recupero dei driver precaricati

Il *CD-ROM di recupero e creazione immagine* può essere usato per reinstallare i singoli driver forniti con il PC. Inserire il CD-ROM nel lettore. Si visualizzerà automaticamente un file HTML. Con il browser Web, navigare nel CD-ROM finché non si trovano i driver appropriati, quindi, installarli eseguendo il programma di installazione corrispondente direttamente dal CD-ROM.

Reinstallazione del Service Pack di Windows NT

Se si usano le opzioni Recupero completo o Recupero minimo, il Service Pack fornito con il PC viene installato automaticamente.

Sostituzione del disco rigido

Se il disco rigido è guasto e non può più essere usato, sostituirlo con una nuova unità disco rigido (per maggiori informazioni sull'installazione delle unità disco rigido, consultare il *capitolo 2* della *Guida d'uso* del PC).

Se l'unità disco rigido di sostituzione è completamente nuova, è necessario creare partizioni e formattare l'unità usando il *CD-ROM di recupero e creazione immagine*.

Altre fonti di informazioni

Assistenza online per la risoluzione dei problemi

Il sito Web di assistenza HP fornisce un ampio materiale di supporto che aiuta a risolvere i problemi del PC:

- Documentazione per il PC (descritta qui di seguito)
- Aggiornamenti del BIOS (incluso il programma di potenziamento e le istruzioni)
- Gli ultimi driver e programmi software

Per visitare il sito Web di supporto HP, collegarsi all'indirizzo:

www.hp.com/go/vectrasupport.

HP Instant Support

I problemi possono anche essere affrontati con HP Instant Support, il servizio di risoluzione basato su Web che rende automatici e più rapidi gli interventi di assistenza ed è disponibile gratuitamente. Per maggiori informazioni su HP Instant Support, visitare il sito

www.hp.com/go/vectrasupport facendo poi clic su **HP Instant Support** nel menu a sinistra.

Panoramica sull'insieme della documentazione

Dal sito Web HP è possibile scaricare gratuitamente la documentazione per il PC acquistato. I documenti forniti sono in formato PDF (Adobe Acrobat) e sono scaricabili dal sito Web HP all'indirizzo:

www.hp.com/go/vectrasupport.

5 Altre fonti di informazioni

Panoramica sull'insieme della documentazione

La documentazione disponibile include:

- La *Guida d'uso*—descrive come impostare per la prima volta il PC e contiene informazioni su come installare e sostituire i componenti hardware.
- *Service Handbook Chapters*—forniscono informazioni sui pezzi di ricambio con i numeri di parte HP.
- Il *Technical reference manual*—contiene informazioni sui componenti del sistema, come la scheda di sistema, il set di chip e il BIOS.
- La guida *Risoluzione dei problemi*—questa guida in linea.

Nel sito Web HP sono disponibili ampie informazioni sull'assistenza e i servizi forniti da HP. Per una lista completa di tutti i servizi disponibili, collegarsi all'indirizzo: www.hp.com/go/vectra.

6

Servizi di informazioni e assistenza Hewlett-Packard

Per maggiori informazioni sull'assistenza e sui servizi HP, visitare il sito Web di assistenza HP all'indirizzo: www.hp.com/go/vectrasupport.

Prima di contattare il centro di assistenza HP

Prima di contattare l'assistenza HP, si raccomanda di annotare alcune delle informazioni menzionate sotto. Così si permette al centro di assistenza HP di trattare il nostro problema in modo veloce ed efficace.

Descrizione del PC	
N. di modello	Vedere etichetta sul lato destro del PC.
N. di serie	Vedere etichetta sul lato destro del PC.
Memoria	
<ul style="list-style-type: none"> N. di megabyte installati Memoria fornita da HP o da una terza parte? 	<ul style="list-style-type: none"> La memoria installata viene visualizzata nel menu principale del programma <i>Setup</i> al quale si accede premendo F2 all'avvio. Possono essere presenti problemi di compatibilità con i moduli di memoria non HP che non sono supportati o consigliati da HP.
Domanda o problema	
Scrivere una breve descrizione del problema	
Frequenza	Con quale frequenza si è verificato il problema?
Durata del funzionamento	Per quanto tempo il PC ha funzionato normalmente?
Recenti modifiche apportate al PC	Il PC ha recentemente subito alcune modifiche?
Configurazione hardware	
Quale versione del BIOS è utilizzata?	La versione del BIOS è visualizzata nel menu principale del programma <i>Setup</i> , cui si accede premendo il tasto F2 durante l'avvio.
Sono stati cambiati i parametri del BIOS?	Il problema si è verificato dopo aver apportato delle modifiche al BIOS usando <i>Setup</i> ?
Elencare slot e interruttori usati da altre schede (LAN, audio e SCSI)	<i>Per il controllo degli interrupt. Per gli IRQ, eseguire e-DiagTools (vedere pagina 41).</i>
Sistema operativo	
Il sistema operativo è quello preinstallato?	
Se non lo è, qual è la sua versione?	<i>Selezionare Impostazioni ➔ Pannello di controllo dal menu Avvio o Start, quindi fare clic sull'icona del sistema. La versione del sistema operativo viene visualizzata sotto Sistema.</i>
Sono apparsi messaggi di errore di sistema?	Annotare il testo esatto del messaggio di errore.
Sono apparsi errori dei POST? Il test controlla tutti i componenti installati.	Gli errori dei POST vengono visualizzati sullo schermo del video oppure segnalati da codici acustici.